

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA
PT. BANK RIAU KEPRI CAPEM
TUANKU TAMBUSAI**

Disusun untuk Diajukan Sebagai Salah Satu Menyelesaikan Tugas Akademik dan
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)



Oleh:

FATIA SALSABILA RAISA
NIM. 01770223584

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UIN SUSKA RIAU
2020/2021**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

Nama : Fatia Salsabila Raisa
 Nim : 01770223584
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Jurusan : D-III Manajemen Perusahaan
 Judul Skripsi : Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai

DISETUJUI OLEH
PEMBIMBING

Riki Hanri Malau, S.E., MM.
NIP. 19710124 200701 1 020

MENGETAHUI

Wakil Dekan 1
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Prof. Dr. Leny Nofianti MS, SE, M.SI, Ak, CA
NIP. 19751112 199903 2 001

Ketua Jurusan
D3 Manajemen Perusahaan

Qomariah Lahamid SE. M. SI
NIP. 19750704 200710 2 001

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : FATIA SALSABILA RAISA
NIM : 01770223584
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL : PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK RIAU KEPRI CAPEM TUANKU TAMBUSAI

Pekanbaru, 17 April 2020

Panitia Penguji

Ketua

Oomariah Lahamid, SE, M.Si
NIP. 19750704 200710 2 001

Anggota

PENGUJI I

Sahwitri Triandani, SE, M.Si
NIP.19820806 200604 2002

PENGUJI II

Zulhaida, SE., MM
NIP.19741204 201411 2001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) yang dilaksanakan di PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai ini dengan baik. Selanjutnya Shalawat serta salam atas junjungan alam baginda nabi besar Muhammad SAW. beserta keluarga dan sahabat.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat persyaratan kelulusan program Studi Diploma 3 (D3) pada Jurusan Manajemen Perusahaan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selain itu penulis juga dapat mencoba menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lingkungan kerja.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Menyadari penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Penulis bersyukur kepada Allah SWT memiliki keluarga seperti saat sekarang. Keluarga tercinta penulis, Icel Saputra (Bapak), Khairani (Ibu), Naila Syifa Raisa (Adik), dan Alfath Hadayya Rasya (Adik), yang selalu mencurahkan Do'a, nasihat, motivasi, kasih sayang dan harapan serta dukungan moril dan materil kepada penulis.
2. Yang terhormat Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said, M.Ag, MM Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
3. Yang terhormat Ibu Qomariah Lahamid, SE, M.SI selaku Ketua Jurusan D3 Manajemen perusahaan.
4. Yang terhormat Ibu Abdiana Ilosa, S.IP, S.Ap selaku Sekretaris Jurusan D3 Manajemen Perusahaan.
5. Yang terhormat Bapak Riki Hanri Malau selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Yang terhormat Bapak Mesrianto, SE selaku Pimpinan PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai.
7. Penulis berterima kasih kepada dosen-dosen program studi D3 Manajemen Perusahaan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
8. Buat karyawan dan karyawan di PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai yang senantiasa membimbing dan memberikan informasi dalam penulisan tugas akhir ini.
9. Kepada sahabat-sahabat saya tercinta yang telah memberi semangat kepada saya dan teman seperjuangan kelas MP B.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Serta semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan Kerja Praktek dan menyelesaikan laporan Kerja Praktek ini.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis sudah berusaha semaksimal mungkin agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya. Akan tetapi penulis menyadari Tugas Akhir ini masih banyak kelemahan dan kekurangan dari Tugas Akhir ini. Untuk itu kritik maupun saran sangat penulis harapkan demi kemajuan kita bersama. Semoga karya tulis ini menjadi sesuatu yang berarti dan bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis sendiri.

Pekanbaru, 17 April 2020

Fatia Salsabila Raisa
NIM. 01770223584

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Metode Penelitian	11
1.6. Sistematika Penulisan	13
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Berdirinya PT. Bank Riau Kepri	14
2.2 Visi dan Misi PT. Bank Riau Kepri	16
2.3 Struktur PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai.....	19
2.4 Uraian Tugas PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai.....	21
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIK	
3.1 Tinjauan Teori.....	29
3.1.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	29
3.1.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	30
3.1.3 Syarat-syarat <i>Customer Service</i>	34
3.1.4 Peranan <i>Customer Service</i>	35
3.1.5 Dasar-dasar Pelayanan Nasabah	37
3.1.6 Kriteria seorang <i>Customer Service</i>	39
3.1.7 Pelayanan dalam Pandangan Islam	42
3.2 Tinjauan Praktek	44
3.2.1 SOP (<i>Standar Operating Procedure</i>) <i>Customer Service</i> pada PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai.....	44

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2.2 Permasalahan yang di Hadapi <i>Customer Service</i> dalam Melayani Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai	64
3.2.3 Cara <i>Customer Service</i> pada PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai dalam Mengatasi Masalah Pelayanan Nasabah	66
3.2.4 Peran PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah.....	69
3.2.5 Peran <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah.....	72
3.2.6 Jenis-jenis produk pelayanan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai.....	75

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	83
4.2 Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Tuanku Tambusai dari tahun 2019-2020.....	5
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Bank Riau Kepri (Sumber PT. Bank Riau Kepri

Capem Tuanku Tambusai) 17



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan dunia yang semakin berkembang, transaksi serta kegiatan ekonomi masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan keuangan. Maka dari itu banyak masyarakat lebih selektif dalam memilih lembaga-lembaga keuangan yang menurut mereka memberi manfaat antara kedua belah pihak. Pilihan akan lembaga keuangan tersebut pastinya menurut mereka adalah yang terbaik, peran karyawan ataupun seorang pelayan dalam dunia perbankan hendaknya memberikan dampak positif dalam perkembangan dunia perbankan saat ini dan untuk selanjutnya menjadi penopang kemajuan perbankan. Dengan pelayanan yang diberikan pastinya akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa, terlebih-lebih pada perusahaan perbankan. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui pelayanan yang diberikan. Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramah tamahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nasabah juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan.

Menurut **Kasmir (2005: 201)** Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya tersebut maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Menurut **Ikatan Bankir Indonesia (2017: 3)** *front liner* merupakan petugas bank yang bertugas dibagian depan suatu bank, *front liner* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank, karena memberi kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan pada nasabah pada khususnya. Bagian-bagian *front liner* yaitu *Teller* dan *Customer Service*.

Untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *Customer Service* (CS) atau ada juga yang menyebutnya *Services Asistensi* (SA) (**Kasmir, 2015: 249**).

Customer Service merupakan karyawan bank yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan juga sebagai penghubung antara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bank dengan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk bank. *Customer Service* haruslah mengetahui secara umum dan luas mengenai dasar-dasar pelayanan jasa dan produk bank dengan baik.

Menurut **Ikatan Bankir Indonesia (2017: 64)** *Costumer Service* merupakan petugas bank yang berada di *front office* yang fungsinya sebagai sumber informasi jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.

Peranan *Customer Service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari *Customer Service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *Customer Service* yang handal. Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah. *Customer Service* memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung dalam menghadapi nasabah. Dalam dunia perbankan tugas utama *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank (**Kasmir, 2007: 275**).

Dalam hal ini pelayanan adalah hal utama yang sangat diprioritaskan oleh PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai. Memberikan kualitas pelayanan yang baik serta cekatan adalah suatu motivasi kerja bagi pihak bank dalam mempertahankan nasabahnya yang artinya nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Layanan merupakan standar baru dan pelanggan menilai kinerja suatu perusahaan dari layanannya. Perilaku nasabah yang sudah semakin cerdas menempatkan kualitas layanan sebagai pertimbangan utama.

Faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan salah satunya adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada konsumennya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan profit perusahaan.

Dalam memberikan pelayanan berkualitas perusahaan perbankan, setidaknya bank harus memenuhi 5 dimensi kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu kehandalan (reability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati atau kepedulian (empathy), bukti langsung atau berwujud (tangibles) (**Rosady Ruslan, 2014: 282-285**).

Maka dari itu PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai menggunakan SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam memberikan pelayanan untuk nasabah.

Menurut **Suryono (2010: 19)** SOP (Standard Operating Procedure) atau yang diterjemahkan menjadi PSO (Prosedur Standar Operasi) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Hampir semua bisnis yang dijalankan secara modern memiliki SOP. Bahkan SOP juga diberikan kepada para konsumen yang membeli produk tertentu supaya tidak salah mengolah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SOP pelayanan nasabah yang harus diterapkan oleh karyawan *Customer Service* di dalam memberikan pelayanan kepada nasabah terdapat 7 point, yang pertama berdiri, kontak mata dan senyum, kedua salam, sebut nama dan berjabat tangan, ketiga silahkan duduk, kenalkan diri dan tanyakan nama, keempat tawarkan bantuan awal, kelima pahami, penuhi dan puaskan, keenam menawarkan bantuan akhir dan berdiri, dan terakhir terimakasih dan salam.

Jenis-jenis pelayanan nasabah yang harus diberikan *Customer Service* PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai yaitu *Selling Skill*, pembukaan rekening, *Cross Selling*, penanganan komplain, dan penutupan rekening.

Kenyamanan nasabah sangat tergantung pada pelayanan atau *Customer Service* yang melayaninya. Selain itu pelayanan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik, pelayanan PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai yang berkualitas merupakan harapan nasabah untuk tetap memilih PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai sebagai pemenuhan kebutuhannya untuk jasa pelayanan perbankan.

Berikut ini adalah data tentang perkembangan nasabah PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai dari tahun 2019-2020 :

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai dari tahun 2019-2020.

NO	TAHUN	JUMLAH NASABAH
1	2018	5211 Orang
2	2019	5543 Orang
3	2020	5553 Orang

Sumber: PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai, 2020

Dari tabel diatas dapat kita ketahui perkembangan jumlah nasabah pada tahun 2018 jumlah nasabah PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

adalah 5211. Pada tahun 2019 jumlah nasabah mengalami peningkatan yaitu 5543 dan Pada tahun 2020 jumlah nasabah 5553. Pada tahun 2018-2020 jumlah nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai mengalami peningkatan.

Jadi dari tabel diatas disimpulkan bahwa dari tahun ke tahun jumlah nasabah PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai mengalami peningkatan, hal ini menjadi indikasi, menggambarkan bahwa pelayanan nasabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai sesuai standar pelayanan nasabah.

Disamping PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai dalam menjalankan usahanya, juga menerima dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkan dana yang diterimanya ini kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Makin besar jumlah uang yang dipercayakan pada suatu bank, berarti semakin besar pula kepercayaan masyarakat kepada bank.

Kehadiran PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai Selain menambah jumlah Bank umum yang sudah ada sebelumnya akan meningkatkan persaingan diantara Bank-bank tersebut sehingga masing-masing bank akan lebih berusaha meningkatkan kinerja dari Banknya masing-masing dan lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya, demikian juga halnya dengan PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai dengan mengutamakan pelayanan yang memuaskan dan berbagai jenis tabungan yang menarik sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Dengan ketatnya persaingan tersebut, Bank-bank Nasional yang ingin melanjutkan perkembangan antara lain dengan peningkatan kualitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanannya. Dengan upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah, peranan *Customer Service* sangat besar. Apabila *Customer Service* bekerja dengan pelayanan yang baik maka nasabah maupun masyarakat akan merasa puas dan percaya pada Bank dimana kepercayaan masyarakat merupakan hal yang penting bagi Bank. Maksud dari pelayanan *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara baik. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang dihadapi. Seorang *Customer Service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan suatu masalah yang dihadapi oleh nasabahnya atau masyarakat. Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan berekomendasi, sopan santun, ramah dan bertanggungjawab terhadap pelanggannya. Selanjutnya pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedia sarana dan prasarana yang mendukung ketepatan. Ketepatan dan keakuratan data pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dioperasikan manusia yang berkualitas pula.

Pelayanan atau jasa telah meningkat kepentingannya seiring dengan meningkatnya persaingan bisnis dibidang jasa. Demikian halnya sebagian besar produk dan proses pelayanan perbankan dialami dan dikonsumsi ketika pelayanan berlangsung, dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh berbagai Bank bisa jadi sama, tetapi perbedaan dapat ditunjukkan melalui cara yang diterapkan oleh Bank dalam melayani nasabah. Untuk mewujudkan perbedaan antara suatu perusahaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jasa perbankan satu dengan lainnya, serta untuk mendapatkan kepuasan dari seorang nasabah bukanlah sesuatu hal yang mudah, untuk itu diperlukan adanya satu tim kerja pelayanan yang andal, ramah, dan professional yang dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah yang lebih baik dari perusahaan perbankan lainnya.

Dalam mewujudkan tim kerja yang handal tersebut maka dibentuk suatu divisi terpesan yaitu *Customer Service* atau merupakan bagian dan *front liner* suatu Bank yang mempunyai tanggung jawab membina dan memelihara hubungan baik dengan nasabah. Dimana dimaksudkan adalah agar tim tersebut dapat leluasa dalam pengambilan keputusan dan memberikan keputusan kepada nasabah dalam pelayanan yang cepat dan optimal. Begitu pula *Customer Service* di PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai atau dapat dikatakan orang pertama yang berhadapan langsung dengan nasabah yang ingin membuka tabungan, deposito, serta yang ingin mencari informasi dan fasilitas yang diberikan oleh Bank Riau Kepri maupun yang ingin mengetahui mengenai pelayanan yang diberikan.

Pelayanan *Customer Service* menanggapi keluhan nasabah sebagai salah satu bentuk pelayanan yang bermutu kepada para nasabahnya, banyak hal yang dilakukan oleh *Customer Service* Bank Riau Kepri, seperti menangani masalah pelayanan yang belum maksimal di jam maupun hari yang sibuk. Contoh keluhan nasabah yang sering dihadapi ada dua yaitu transaksional dan non transaksional, contoh keluhan transaksional seperti rekening terdebit atau hilang, lupa pin, dan atm atau buku hilang, sedangkan keluhan non transaksional seperti komplain

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nasabah, birokrasi yang menyulitkan nasabah, ketentuan yang masih jadul, dan permohonan blokir atm yang hilang. Perusahaan jasa menyerahkan seluruh perhatiannya agar dapat menciptakan suatu tim *Customer Service* yang semakin baik dari waktu ke waktu, yaitu dengan cara memberikan pelatihan tentang cara bagaimana melayani secara baik, serta bagaimana bersikap sebagai seorang *Customer Service* yang profesional, pelatihan ini diberikan secara menyeluruh dan berkala agar *Customer Service* mempunyai keseragaman dalam menjawab pertanyaan dari nasabah, menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah dan pelayanan serta bagaimana bersikap bagaimana dalam menghadapi nasabah.

Maka untuk mengetahui lebih lanjut mengenai peran *Customer Service*, penulis tertarik untuk meneliti dan memutuskan judul penelitian mengenai **“Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Tuanku Tambusai?
2. Apa upaya-upaya untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Tuanku Tambusai?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai.
2. Untuk mengetahui Upaya-upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Tuanku Tambusai.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademis

Dengan penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah ilmu pengetahuan. Karena penulisan ini erat hubungannya dengan mata kuliah Metode Penelitian dan Manajemen Sumber Daya Manusia, sehingga dengan melakukan penulisan ini diharapkan penulis dan semua pihak yang berkepentingan dapat lebih memahaminya.

2. Bagi Penulis

Memberikan kontribusi bagi penulis untuk memperluas cakrawala berpikir dalam bidang perbankan, khususnya yang berkaitan dengan sistem *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai. Kemudian, sebagai bahan kajian bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan ilmu ekonomi khususnya bidang manajemen perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bagi Perusahaan

Memberikan sumbangan pemikiran bagi PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan para nasabah.

1.5 Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai di jalan Tuanku Tambusai, No. 135 A-B, Kp. Melayu, Kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru, Riau 28122.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai pada tanggal 01 Juli 2019 sampai dengan selesai.

3. Jenis dan Sumber Data

1) Jenis Data

a. Data Primer

Merupakan data yang berasal dari sumber yang berwenang menyangkut dengan topik penelitian dan merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer dalam TA ini antara lain data hasil wawancara tentang peran *Customer Service*.

b. Data Sekunder

Merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara seperti dari studi pustaka dan sumber-sumber data lain secara relevan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Data sekunder dalam TA ini antara lain sejarah PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai, Visi Misi dan struktur organisasi.

2) Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain observasi dan wawancara.

a. Observasi

Melakukan pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mengamati langsung kegiatan *Customer Service* yang berlangsung di tempat penelitian.

b. Wawancara

Merupakan pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian.

3) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data Sekunder, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah teknik dokumentasi dimana penelitian ini melakukan pengumpulan dari buku-buku ataupun dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini yang diperoleh dari PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai.

4) Teknik Analisa Data

Metode yang digunakan untuk menganalisa data yang dikumpulkan adalah metode deskriptif, yaitu dengan cara menjelaskan dengan cara terperinci mengenai keadaan perusahaan yang diteliti berdasarkan data-data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini penulis memberikan gambaran tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini diuraikan tentang sejarah dan perkembangan Bank Riau Kepri, filosofis logo Bank Riau Kepri, visi dan misi Bank Riau Kepri, struktur organisasi pada PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai, dan uraian tugas setiap unit kerja PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai .

BAB III : Tinjauan Teori dan Praktik

Pada bab ini diuraikan tentang Pengertian *Customer Service*, fungsi dan tugas dari *Customer Service*, Syarat seorang *Customer Service*, Peran *Customer Service*, Dasar-dasar Pelayanan Nasabah, Kriteria Seorang *Customer Service*, Hambatan-hambatan *Customer Service*, Upaya-upaya meningkatkan peran *Customer Service*, kendala-kendala dalam peran *Customer Service*, Pandangan Islam tentang Pelayanan dan Pembahasan.

BAB IV : Penutup

Pada bab ini diuraikan dari kesimpulan dan saran yang dapat menjadi masukan bagi perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Berdirinya PT. Bank Riau Kepri

Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri didirikan sesuai dengan Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Bank Pembangunan Daerah. Terhitung tanggal 01 April 1966 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank Milik Pemerintah Daerah Riau.

Dengan berbagai perubahan dan perkembangan kegiatan bank, sejak tahun 1975 status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau disesuaikan dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 10 Tahun 1975, yang kemudian diatur kembali dengan Peraturan Daerah Tingkat I Riau Nomor 18 tahun 1986 berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962.

Status pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan disesuaikan dengan Peraturan Daerah No. 14 tahun 1992 tentang Bank Pembangunan Daerah Riau berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 5 Tahun 1998 Tentang Perubahan Pertama Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Bank Pembangunan Daerah Riau.

Selanjutnya Bank Pembangunan Daerah Riau disetujui berubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) sesuai hasil Keputusan RUPS tanggal 26 Juni 2002 yang dibuat oleh notaris Ferry Bakti, SH dengan Akta Nomor 33, yang kemudian ditetapkan dengan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun

2002 tanggal 26 Agustus 2002 dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2002 Nomor 50.

Perubahan Bentuk Hukum tersebut telah dibuat dengan Akta Notaris Muhammad Dahad Umar, SH Notaris di Pekanbaru nomor 36 tanggal 18 Januari 2003 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM dengan Surat Keputusan Nomor: C-09851.HT.01.01.TH.2003 tanggal 5 Mei 2003. Perubahan badan hukum tersebut telah disahkan dalam RUPS tanggal 13 Juni 2003 yang dituangkan di dalam Akta Notaris No. 209 tanggal 13 Juni 2003 Notaris Yondri Darto, SH, Notaris di Batam, dan telah pula mendapat persetujuan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia nomor 5/30/KEP.DGS/2003 tanggal 22 Juli 2003.

Sesuai keputusan RUPSLB tanggal 26 April 2010, telah dilakukan perubahan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Riau menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri yang mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan HAM RI melalui keputusan No.AHU-36484.AH.01.02 Tahun 2010 tanggal 22 Juli 2010 dan Surat Direktur Jenderal Administrasi Hukum Umum Direktur Perdata No.AHU.2-AH.01.01-6849 tanggal 25 Agustus 2010, serta persetujuan dari Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/59/KEP.GBI/2010 tanggal 23 September 2010. Perubahan nama ini diresmikan secara bersama oleh Gubernur Riau dan Gubernur Kepulauan Riau pada tanggal 13 Oktober 2010 di Batam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2 Visi dan Misi PT. Bank Riau Kepri

1. Visi

“Menjadi bank terkemuka, terpercaya, dan berdaya saing dalam menggerakkan perekonomian regional”.

2. Misi

1. Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah yang berkelanjutan.
2. Memberikan solusi layanan keuangan yang prima.
3. Mengelola dana daerah secara optimal dan profesional daerah.

3. Budaya Perusahaan

Penjabaran pernyataan budaya perusahaan (*corporate culture statement*) Bank Riau Kepri tersebut bersumber dari filosofi perusahaan yang sudah ditumbuhkan kembangkan di setiap insan Bank Riau Kepri, yaitu: Teguh, Utuh, Tumbuh. Dari pernyataan budaya perusahaan Bank Riau Kepri dijabarkan "nilai-nilai budaya Bank Riau Kepri" yang menjadi landasan dan pedoman setiap insan dalam berpikir, bertindak dan berperilaku melaksanakan aktivitas keseharian. Nilai-nilai budaya Bank Riau Kepri adalah ISCPE yang terdiri dari:

1. *Integrity* (Integritas)
2. *Sinergy* (Sinergi)
3. *Customer Focus* (Fokus Pada Pelanggan)
4. *Professionalism* (Profesionalisme)
5. *Excellence* (Unggul)

Kelima nilai-nilai budaya di atas, perlu dijabarkan perilaku utama secara nyata yang dapat menjadi landasan dan pedoman bagi insan Bank Riau Kepri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam berperilaku dan bertindak untuk mengambil keputusan. Proses penggalian nilai-nilai budaya dan Perilaku Utama Insan Bank Riau Kepri dilakukan melalui kegiatan workshop, wawancara, pengamatan, dan diskusi, maka tercipta 10 (sepuluh) perilaku utama yaitu sebagai berikut:

1. Jujur dan Berkomitmen
2. Bekerjasama, Saling Menghargai dan Mendukung
3. Berpikir Positif
4. Peduli, Proaktif dan Cepat Tanggap
5. Tulus, Ikhlas
6. Berorientasi pada Solusi Terbaik
7. Kompeten dan Bertanggung Jawab
8. Bekerja Cerdas, Efisien dan Efektif
9. Kreatif, Inovatif dan Bernilai Tambah
10. Memberikan Hasil Terbaik

4. Makna Logo Bank Riau Kepri



Gambar 2.1 (Sumber PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Logo Bank Riau Kepri adalah stilasi dari tiga layar (dan perahunya) sebagai simbolisasi dari adanya aktivitas dan dinamika kehidupan masyarakat sehubungan dengan transportasi air.

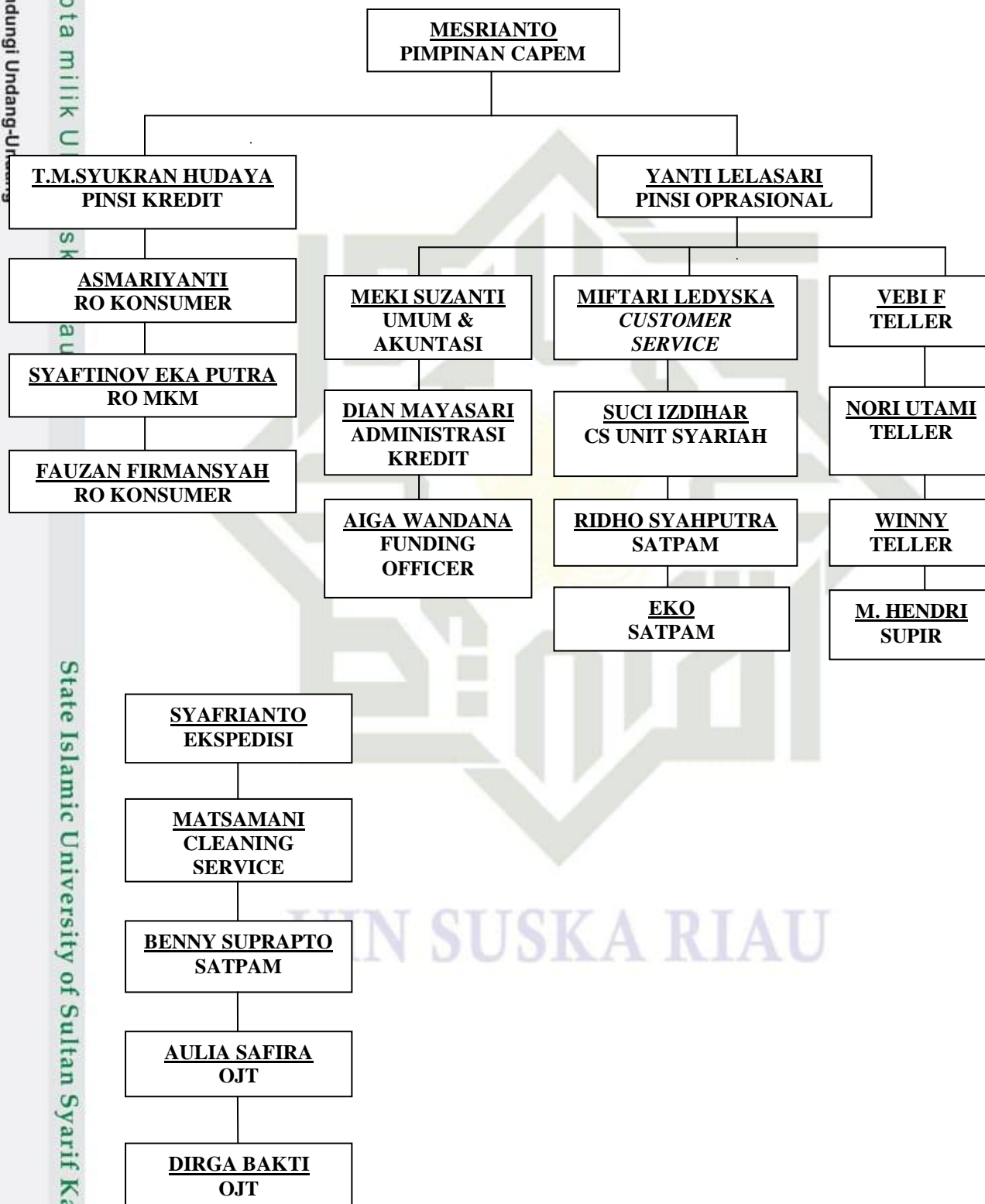
Layar terkembang merupakan representasi dari:

1. Simbol kedaerahan yang khas
2. Semangat menjaga keteguhan
3. Terjaganya keutuhan dalam kesatuan identitas
4. Kesiapan mengurangi perjalanan (menuju satu tujuan yang lebih baik).



UIN SUSKA RIAU

2.3 Struktur Organisasi Unit Kerja PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keterangan:

1. Pimpinan Cabang Pembantu
2. Pimpinan Seksi Operasional
 - a. Bagian Umum dan Akuntansi
 - b. Bagian Administrasi Kredit
 - c. Funding Officer
 - d. *Customer Service*
 - e. *Customer Service* Unit Layanan Syariah
 - f. OJT
 - g. Teller
 - h. Satpam
 - i. Supir
3. Pimpinan Seksi Kredit
 - a. Bagian Kredit Analis
 - b. RO Konsumer
 - c. RO MKM

Struktur organisasi adalah susunan dan hubungan-hubungan antara komponen bagian-bagian dan posisi dalam suatu perusahaan. Organisasi adalah suatu kerja sama karyawan perusahaan untuk mencapai tujuan bersama yang diinginkan dan mau terlibat dengan peraturan yang ada. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan yang berbeda-beda tersebut. Selain dari pada itu struktur organisasi juga menunjukkan pekerjaan saluran perintah dan menyampaikan laporan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Struktur organisasi yang dibuat perusahaan ini adalah struktur organisasi fungsional PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai membuat pembagian tugas berdasarkan jenis pekerjaan dan fungsi-fungsi operasional yang sama dikelompokkan kedalam satu kelompok kerja. Wewenang dan tanggung jawab berjalan secara Vertikal menurut garis lurus mulai dari pimpinan tertinggi sampai pada bawahan masing-masing.

2.4 Uraian Tugas (*job description*) Bagian/Unit Kerja PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai

Penjabaran tugas dan wewenang dari setiap bagian di dalam struktur organisasi Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai dapat dilihat sebagai berikut:

I. Pimpinan Cabang

A. Garis Besar Pekerjaan

1. Merencanakan, mengelola, dan pengendalian operasional kantor cabang pembantu sejalan dengan kebijakan kantor pusat.
2. Memelihara pelayanan dan profitabilitas bahwa pegawai memberikan mutu pelayanan yang baik.
3. Mempedomani ketentuan dan peraturan (sesuai dengan bidang tugas unit kerja yang bersangkutan) yang diterbitkan oleh pejabat yang berwenang.

B. Tugas-Tugas Pokok

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor cabang pembantu serta melakukan monitoring dan pengendalian atas pelaksanaannya serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyampaikan laporan hasil kerja dan pertanggung jawaban kepada kantor induk secara rutin.

2. Memberikan pengarahan dan petunjuk kerja kepada staf dan pelaksanaan untuk memastikan bahwa semua unit bekerja secara efektif dan efisien serta selalu memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah.
3. Meneliti dan memonitor seluruh unit kerja guna memastikan bahwa nasabah bank telah dilayani secara baik dan pegawai bekerja secara efektif dan efisien.
4. Melakukan rotasi pegawai sesuai dengan volume pekerjaan agar semua transaksi dapat dilakukan secara efektif dan efisien.
5. Melaksanakan strategi pemasaran produk lama guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan baik kredit, pendanaan maupun jasa-jasa.
6. Meneliti laporan pendapatan dan biaya setiap hari, bulan, triwulan dan tahunan dalam rangka pengendalian biaya.
7. Mengadakan pertemuan secara teratur dengan pemimpin seksi dan segenap pegawai untuk memperoleh umpan balik dan memberikan motivasi pada pegawai.
8. Mengarahkan para pejabat atau tugas yang diberikan wewenang pengoperasian sistem untuk selalu memelihara dan menjaga kerahasiaan password dan sandi masing-masing termasuk kerahasiaan password yang menjadi tanggung jawab nya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Membuat, memberikan wewenang, dan tanggung jawab serta memberikan uraian tugas (job description) pegawai bawahannya serta memantau dan mengawasi pelaksanaannya.
10. Membina peningkatan pengetahuan atau keterampilan pegawai bawahannya dan melakukan penilaian kreditnya berdasarkan pedoman kepegawaian bank.
11. Mengevaluasi dan memberikan keputusan dalam batas wewenangnya atas aplikasi pembiayaan.
12. Mengupayakan kepastian terjaminnya kepentingan atau kekayaan bank, meliputi:
 - a. Pengelolaan asset kantor cabang pembantu agar berjalan efektif, efisien, dan terjamin penggunaannya (termasuk pengawasan masa berlaku polis asuransinya).
 - b. Menguasai dan mengelola penggunaan test-key dalam penanganan transaksi jasa-jasa bank serta produk lainnya.
13. Menguasai kunci-kunci kantor capem serta kunci pintu besi ruang kasanah atau kluis tempat penyimpanan uang tunai atau surat-surat berharga lainnya.
14. Memelihara hubungan baik dengan pemerintah daerah dan instansi atau lembaga terkait lainnya.
15. Menyelesaikan permasalahan yang timbul dan melaporkannya kepada pemimpin cabang induk.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Pertanggung jawaban dan Pelimpahan Wewenang

1. Pemimpin cabang pembantu dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada pemimpin induk.
2. Sesuai dengan wewenangnya mewakili bank dalam mengadakan hubungan dengan pihak ketiga berkenaan dengan pelaksanaan tugas-tugas kantor cabang pembantu.
3. Dalam hal pemimpin cabang pembantu tidak berada di tempat atau berhalangan melakukan tugasnya, maka tugas dan tanggung jawab dilakukan dan ditunjuk oleh pemimpin cabang pembantu setelah mendapat persetujuan dari pemimpin cabang induk.

II. Pimpinan Seksi Operasional

A. Garis Besar Pekerjaan

1. Mengusahakan agar proses administrasi yang berkaitan dengan pembiayaan, transaksi dalam negeri, kliring, kepegawaian dan pengelolaan barang atau aktiva tetap dapat dilaksanakan secara aman efektif dan efisien.
2. Melaksanakan kegiatan pembukuan dan membuat laporan keuangan kantor cabang pembantu.

B. Tugas-Tugas Pokok

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor cabang pembantu bersama-sama dengan pemimpin cabang pembantu.
2. Memeriksa kemungkinan penyimpangan dalam transaksi sebelum disetujui untuk diproses lebih lanjut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Mengusahakan administrasi kredit yang baik termasuk surat-surat jaminan dan dokumen lainnya yang mempunyai kekuatan hukum.
4. Mengawasi semua aktivitas dalam hubungan dengan administrasi pembiayaan.
5. Melakukan klasifikasi kolektibilitas kredit kantor cabang pembantu.
6. Memberi saran atau pendapat pada pemimpin cabang pembantu dan seksi pemasaran mengenai permasalahan yang menyangkut pembiayaan.
7. Mengusahakan agar laporan pembiayaan dibuat tepat pada waktunya dan administrasi dikelola secara up to date untuk memantau jatuh tempo kredit.
8. Mengarahkan para pejabat atau petugas yang diberikan wewenang pengoperasian sistem untuk selalu memelihara dan menjaga kerahasiaan password termasuk password yang menjadi tanggung jawabnya.
9. Bertanggung jawab terhadap pengawasan pembukuan semua rekening dan memberikan perhatian khusus terhadap rekening-rekening sementara yang berhubungan dengan transaksi-transaksi nasabah dan rekening financial (persekot antar kantor dan rekening administrasi debit atau kredit).
10. Menyiapkan secara periodik laporan keuangan bank dan perinciannya.
11. Mengelola rekening dana pihak ke tiga.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

12. Memonitor dan melaporkan realisasi anggaran kantor cabang pembantub sesuai jadwal yang ditetapkan.
 13. Merencanakan dan mengusulkan pendidikan atau pelatihan yang diperlukan bagi pegawai operasional.
 14. Memelihara dan menjaga kelancaran komunikasi dengan nasabah dan bank-bank koresponden.
 15. Mengusahakan dan melakukan klasifikasi semua kegiatan pembukuan apakah telah dikerjakan secara benar, efektif, dan efisien.
 16. Melakukan penelitian konditenya berdasarkan pedoman kepegawaian bank.
 17. Melakukan pembinaan akhlak pegawai secara rutin agar diperoleh bangkit yang islami dan memberikan nasehat kepada pegawai yang mengalami masalah pribadi atau keluarganya yang dapat atau telah mengganggu kelancaran tugas-tugasnya.
 18. Membuat dan membagikan uraian tugas (job description) pegawai bawahannya serta memantau dan mengawasi pelaksanaannya.
 19. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.
- C. Pertanggung jawaban dan Pelimpahan Wewenang
1. Pemimpin seksi operasional dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya bertanggung jawab kepada pimpinan cabang pembantu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dalam hal pemimpin seksi operasional berhalangan dalam pelaksanaan tugas, maka tugas dan wewenang nya diambil alih oleh pemimpin cabang pembantu.

III. Pelaksana

Terdiri dari beberapa karyawan yang merupakan bawahan dari pinsi-pinsi yang ada yang mempunyai tanggung jawab masing-masing sesuai dengna bagiannya. Dan bertanggungjawab ke pinsi. Pelaksanaan ini terdiri dari :

1. Pelaksana Teller yaitu petugas front office yang bertugas menerima setoran, penarikan dan perintah bayar yang telah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.
2. Pelaksana Costumer Service yaitu berrtugas melayani dalam memberikan informasi dan lain sebagainya.
3. Pelaksana Kredit Umum yaitu pelaksana yang bertugas menerima kredit seperti Kredit Pengusaha Kecil (KPK), Kredit untuk pengusaha mikro dan lain sebagainya juga membuat laporan kredit yang telah disalurkan.
4. Pelaksana Administrasi Kredit yaitu bertugas memasukkan data-data nasabah yang mengambil kredit di PT. Bank Riau Capem Tuanku Tambusai.
5. Pelaksana Akuntansi yaitu bagian yang membuat laporan keuangan PT. Bank Riau Capem Tuanku Tambusai dan melakukan verifikasi transaksi harian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Supir yaitu orang yang bertugas mengendarai mobil kantor dan mengantar jemput keperluan-keperluan kantor.
7. Satpam yaitu orang yang bertanggung jawab mengenai keamanan PT.Bank Riau Capem Tuanku Tambusai.

Dalam struktur organisasi antara satu dengan yang lainnya saling berhubungan, dan tidak bisa bekerja sendiri.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan penulis secara langsung dilapangan tentang peran *Customer Service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran *Customer Service* secara umum dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah sudah dilakukan sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*) CS PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai namun beberapa konsumen masi belum puas dengan pelyanan yang diberikan CS dan SOP belum sepenuhnya diterapkan.
2. *Customer Service* berperan mempertahankan nasabah lama dan mendapatkan nasabah baru, menciptakan kenyamanan untuk nasabah, menyediakan berbagai layanan yang dapat mempermudah nasabah melakukan transaksi dan juga dalam proses pra transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. Oleh karena itu, *Customer Service* harus mempunyai kinerja yang prima dalam menjalankan perannya sesuai dengan visi dan misi PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai.
3. Upaya-upaya untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Tuanku Tambusai yaitu dengan cara melakukan *Benchmarking* (tolak ukur) dengan bank-bank lain, membuat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kotak saran untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, meningkatkan produk atau layanan terkait teknologi untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, memperhatikan fasilitas dan kenyamanan nasabah ketika bertransaksi di bank, dan terakhir yaitu melakukan *Role play* secara berkala kepada petugas-petugas PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai.

1.2 Saran

1. Sebaiknya PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai lebih banyak memberikan kemudahan pelayanan lagi kepada nasabah dengan cara menerapkan semua SOP pelayanan nasabah. Karena setiap nasabah yang berhubungan dengan bank tidak hanya melihat kepada pelayanan tetapi ingin mendapatkan produk yang bagus dan menjanjikan serta mendapatkan keuntungan yang besar. Dengan melakukan inovasi dan evaluasi terkait produk-produk dan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
2. Kinerja *Customer Service* terus ditingkatkan, karena peranan *Customer Service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional pada PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai, sebaiknya pihak bank perlu memberikan keterampilan dan pelatihan yang lebih bagi *Customer Service*. Dalam hal ini berupa pelatihan tambahan dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan pelatihan tersebut diharapkan bisa memberikan kepuasan kepada nasabah dengan pelayanan yang terbaik dari *Customer Service*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Dalam memberikan pelayanan, upaya-upaya yang dilakukan PT. Bank Riau Kepri sudah dilakukan dan diharapkan *Customer Service* bias bersikap ramah dan selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Apabila ada masalah atau pengaduan dari nasabah tentang produk dan jasa yang ditawarkan agar *Customer Service* dengan sabar mendengarkan segala keluhan yang dihadapi nasabah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Daftar Pustaka

- Ekotama, Suryono, 2010. *Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure*. Media Pressindo. Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu SP, 2011. *Dasar-dasar Perbankan*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Ikatan Bankir Indonesia, 2017. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kasmir, 2004. *Etika Customer Service*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kasmir, 2007. *Kewirausahaan*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Kasmir, 2005. *Pemasaran Bank*. Kencana. Jakarta
- Kasmir, 2015. *Manajemen Perbankan*. Rajawali Pers. Jakarta
- Majid, Suharto Abdul, 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Rahmayanty, Nina, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung. Alfabeta
- Wahjono, Sentot Imam, 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN

A. Pertanyaan Wawancara bersama Customer Service PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai

1. Bagaimana peran *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai?
2. Apa saja upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai?
3. Permasalahan apa saja yang di hadapi *customer service* dalam melayani nasabah?
4. Bagaimana cara *customer service* mengatasi permasalahan yang ada tersebut?
5. Bagaimana peran PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah?
6. Apa saja jenis-jenis keluhan nasabah yang dihadapi *customer service*?
7. Apa saja jenis-jenis pelayanan yang diberikan *customer service* untuk nasabah?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**B. Pertanyaan wawancara bersama nasabah PT. Bank Riau Kepri
Capem Tuanku Tambusai**

1. Apakah CS berdiri serta tersenyum saat menyambut nasabah?
2. Apakah CS mengucapkan salam (selamat pagi, siang, sore) saat menyambut nasabah?
3. Apakah CS menyebutkan nama nasabah dan berjabat tangan saat menyambut nasabah?
4. Apakah CS mempersilahkan nasabah duduk (dengan telapak tangan mengarah ke kursi)?
5. Apakah CS memperkenalkan diri kepada nasabah?
6. Apakah CS menanyakan nama nasabah (maaf dengan bapak/ibu siapa)?
7. Apakah CS menawarkan bantuan (ada yang bisa dibantu bapak/ibu)?
8. Apakah CS menanyakan tujuan pembukaan rekening?
9. Apakah CS menjelaskan secara lengkap produk dan layanan yang dipilih oleh nasabah?
10. Apakah CS menanyakan bantuan akhir kepada nasabah (ada lagi yang bisa saya bantu bapak/ibu)?
11. Apakah CS tersenyum, berjabat tangan dan mengucapkan terima kasih kepada nasabah saat mengakhiri layanan?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Foto-foto wawancara

1. Foto wawancara bersama Customer Service PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai



2. Foto bersama salah satu nasabah PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai

